



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Vida Profesional y Síndrome de Burnout del
personal de salud del Servicio de Cuidado Crítico Neonatal del
Hospital “San Bartolomé”, Lima – 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES:

Br. Jakelina Marly Rojas Salinas

Br. Janet Pintado Dávila

ASESOR:

Dr. César Bonilla Asalde

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ - 2015

Dedicatoria

A Víctor y Lourdes, mis padres, por darme su apoyo incondicional, por darme lo mejor de ellos, por motivarme a ser cada día mejor y por creer en mí, a ustedes todo mi amor y agradecimiento, porque fueron fuente de motivación para cumplir con esta importante meta.

A Carlos Peralta, por su paciencia y comprensión, por sacrificar su tiempo para yo cumplir con lo mío, por ser también quien me motiva a ser cada día mejor. Ahora sí puedo decir que este trabajo lleva mucho de ti, gracias amor por estar siempre a mi lado.

Jakelina Marly Rojas Salinas

Con amor, respeto y agradecimiento a quienes les debo la vida, mi carrera y lo profesional que soy, a mis padres que me apoyaron desde siempre, Gracias Andrés y María.

Esta etapa de mi vida es gracias al amor de mi vida, por su apoyo y comprensión a mi carrera, por darme ese espíritu luchador, gracias Jorge mi esposo.

No puedo de dejar de mencionar a quien me estimula a ser ejemplo en su camino, por él quien soy capaz de seguir adelante y pasar todos los obstáculos, a quien me impulsa cada día ser mejor, mi hijo Joaquín.

Janet Pintado Dávila

Agradecimiento

Va nuestro agradecimiento en primer lugar a la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Norte, en el Programa de la Maestría de Gestión en Servicios de Salud quienes nos albergaron en sus aulas en esta etapa de nuestra formación, haciendo posible cumplir una etapa de nuestra vida profesional.

Al Hospital San Bartolomé a sus directivos y trabajadores de salud que sin la colaboración de ellos este trabajo no hubiera sido posible, esto es con la finalidad de contribuir con mejorar la calidad de vida profesional y prevenir riesgos psicosociales en el trabajo.

No podemos dejar de mencionara al Dr. Cesar Bonilla Asalde nuestro maestro y guía en nuestra formación, quien nos brindó sus conocimientos, tiempo, dedicación y su excelente experiencia profesional.

Una líneas también merecedoras a un amigo y excelente profesional Dr. José Livia Segovia, quien con sus conocimiento y consejos nos supo orientar en el desarrollo del este trabajo.

También agradecer a nuestros compañeros de aulas, a las personas que de algún modo contribuyeron en el desarrollo de este trabajo, quienes en forma desinteresada también forman parte de este esfuerzo.

Y finalizamos a quien debimos mencionar primero, pero que sabe que siempre está presente en nosotras, a Dios y a la Virgen María, quienes nos acompañan a todo en recorrido de nuestras vidas.

Jakelina Marly Rojas Salinas
Janet Pintado Dávila

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Jakelina Marly Rojas Salinas**, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43442820, con la tesis titulada: Calidad de Vida Profesional y Síndrome de Burnout del personal de salud del Servicio de Cuidado Crítico Neonatal del Hospital “San Bartolomé”, Lima – 2014.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría compartida.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de marzo de 2015

Jakelina Marly Rojas Salinas

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Janet Pintado Dávila**, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 06733057, con la tesis titulada: Calidad de Vida Profesional y Síndrome de Burnout del personal de salud del Servicio de Cuidado Crítico Neonatal del Hospital “San Bartolomé”, Lima – 2014.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría compartida.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de marzo de 2015

Janet Pintado Dávila

Presentación

Señores miembros del jurado, es grato presentar a ustedes el informe de tesis titulado: Calidad de Vida Profesional y Síndrome de Burnout del personal de salud del Servicio de Cuidado Crítico Neonatal del Hospital “San Bartolomé”, Lima – 2014, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Servicios de la Salud, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Contiene cada una de las partes que componen la estructura del informe de tesis, cumpliendo con las especificaciones gráficas para la presentación física de las mismas (tamaño del papel, tipografía, paginación, empaste, entre otras); según los estándares nacionales e internacionales para la redacción de abreviaturas y referencias bibliográficas,

Este informe de tesis busca plasmar nuestra inquietud personal y profesional por contribuir de alguna forma al mejoramiento del campo de la gestión de los servicios de la salud en particular y el de la salud pública en general. Esperamos que los resultados y conclusiones sirvan a la universidad como una base para realizar futuras investigaciones que tengan un enfoque científico y tecnológico.

Finalmente deseamos expresar nuestro agradecimiento a todas aquellas personas que colaboraron desinteresadamente en la realización de este trabajo de investigación.

Los autores

Resumen

Conocer la calidad de vida profesional y el Síndrome de Burnout del personal de salud es muy importante porque ambos pueden determinar el rendimiento laboral, la obtención de mejores resultados y una elevada productividad.

Objetivo: Describir las características de la Calidad de Vida Profesional y el Síndrome de Burnout del personal de salud del Servicio de Cuidado Crítico Neonatal del Hospital “San Bartolomé”, Lima -2014.

Material y Método: Se ha realizado un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal, en un total de 45 personales de la salud, donde el 15.5% fueron médicos, 46.7% enfermeras y el 37.8% técnicas de enfermería, de todos ellos el 91.1% son de sexo femenino y el 71.1% se ubica dentro los 40 y 60 años de edad. Todos ellos contestaron los cuestionarios de Calidad de Vida Profesional (CVP 35) y el Maslach Burnout Inventory (MBI) de forma anónima.

Conclusiones: En relación con las tres dimensiones valoradas de la Calidad de Vida Profesional, se encontró que el 60% refiere tener “bastante” Apoyo Directivo, el 73.3% refiere tener “bastante” Demanda de Trabajo y el 51.1% tienen “bastante” Motivación Intrínseca”; y en relación a las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, se encontró que el 80% del personal de salud presenta un nivel bajo de Agotamiento Emocional, el 64.4% presenta un nivel bajo de Despersonalización y el 100% presentó un nivel bajo de Realización Personal.

Palabras claves: Profesionales de la salud, calidad de vida, síndrome de burnout.

Abstract

Knowing the quality of working life and the burnout syndrome of health is very important because both can determine the work performance, better outcomes and high productivity.

Objective: To describe the characteristics of the Professional Quality of Life and Burnout Syndrome health personnel Service Neonatal Critical Care Hospital "San Bartolomé" Lima -2014.

Methods: We performed a study of quantitative approach, descriptive and cross-sectional, in a total of 45 personal health, where 15.5% were physicians, nurses 46.7% and 37.8% Technical nursing, all of which 91.1% were female and 71.1% are located within 40 and 60 years old. They answered questionnaires Professional Quality of Life (CVP 35) and the Maslach Burnout Inventory (MBI) anonymously.

Conclusions: In relation to the three dimensions assessed the Professional Quality of Life, found that 60% reported having "enough" Executive Support, 73.3% reported having "enough" Labor Demand and 51.1% had "enough" Motivation intrinsic "; and in relation to the three dimensions of burnout syndrome, found that 80% of health has a low level of emotional exhaustion, 64.4% have a low level of depersonalization and 100% had a low level of personal accomplishment.

Keywords: Health professionals, quality of life, burnout syndrome.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria de autenticidad	iv
Dedicatoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Antecedentes	12
1.2 Marco teórico	17
1.3 Justificación	30
1.4 Problema	33
1.4.1 Realidad problemática	33
1.4.2 Formulación del problema	35
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	36
II. MARCO METODOLÓGICO	38
2.1 Variables	38
2.2 Operacionalización de variables	38
2.3 Metodología	41
2.3.1 Tipo de estudio	41
2.3.2 Diseño	41
2.4 Población	41
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.6 Métodos de análisis de datos	47
2.7 Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69

ANEXOS

- Anexo N° 1: Matriz de consistencia
- Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos de la CVP - 35
- Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos de Síndrome de Burnout
- Anexo N° 4: Base de datos de Calidad de Vida Profesional
- Anexo N° 5: Base de datos de Síndrome de Burnout
- Anexo N° 6: Validación del instrumento de la CVP – 35
- Anexo N° 7: Validación del instrumento de Síndrome de Burnout

Lista de cuadros

Cuadro N° 2.1 Operalización de Variable 1 Calidad de Vida Profesional	39
Cuadro N° 2.2 Operalización de Variable 2 Síndrome de Burnout	40
Cuadro N° 2.4 Calidad de Vida Profesional (CVP-35): demandas y Recursos	43

Lista de tablas

Tabla N° 2.1 Coeficiente Alfa de Cronbach	42
Tabla N° 2.2 Puntos de corte de las dimensiones del MBI	46
Tabla N° 3.1 Características sociodemográficas del personal de salud	48
Tabla N° 3.2 Distribución porcentual de las respuestas en la dimensión Apoyo Directivo del personal de salud	50
Tabla N° 3.3 Distribución porcentual de las respuestas en la dimensión Demandas de Trabajo del personal de salud	51
Tabla N° 3.4 Distribución porcentual de las respuestas en la dimensión Motivación Intrínseca del personal de salud	52
Tabla N° 3.5 Grado de intensidad de las dimensiones de la Calidad de Vida Profesional del personal de salud	55
Tabla N° 3.6 Distribución porcentual de las respuestas en la	

dimensión Agotamiento Emocional del personal de salud	57
Tabla N° 3.7 Distribución porcentual de las respuestas en la dimensión de Despersonalización del personal de salud	58
Tabla N° 3.8 Distribución porcentual de las respuestas en la dimensión de Realización Personal del personal de salud	60
Tabla N° 3.9 Nivel de intensidad de las dimensiones del Síndrome de Burnout del personal de salud	61

Listas de figuras

Figura N° 3.1 Porcentajes de respuesta en el ítem 34: “Calidad de vida de mi trabajo ”	53
Figura N° 3.2 Porcentajes de respuesta en el ítem 15: “Desconecto al acabar la jornada laboral ”	54